

## KLACHTENPROCEDURE ORTHOVISIO

Iedereen die bij het werk van Orthovisio betrokken raakt en op een of andere wijze ontevreden is, kan een klacht indienen. Degene die een klacht indient, wordt hierna 'indiener' genoemd. De klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening (prestaties, adviezen, beslissingen) of op het gedrag van een of meer medewerkers van Orthovisio of via ons ingeschakelde medewerkers.

Iedere medewerker van Orthovisio kan dus de ontvanger van een klacht zijn. In het geval van een klacht zal de betreffende medewerker eerst zelf proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem op te lossen. Indien dit niet voldoende is, zal de medewerker wijzen op de mogelijkheid om bij Orthovisio een klacht in te dienen.

Klachten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:

**Website** <http://www.orthovisio.nl/klachten>

**Schriftelijk** Orthovisio  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Piet Ottstraat 1  
1741 NW Schagen

**E-mail** [klachten@orthovisio.nl](mailto:klachten@orthovisio.nl)

### Stappenplan

Voor een goede en vlotte afhandeling van de klachten zijn in het kwaliteitssysteem van Orthovisio de volgende stappen vastgelegd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling te melden, wordt aan hem/haar gevraagd deze schriftelijk te verwoorden. Als een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze meteen naar de klachtenfunctionaris gebracht of gemaild.
2. De klachtenfunctionaris ontvangt de klachten. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenoverzicht van het betreffende jaar.
3. De indiener van de klacht krijgt binnen vijf werkdagen een ontvangstbericht, waarin tevens staat aangegeven, hoe de klacht zal worden behandeld en hoe lang de afhandeling van de klacht vermoedelijk zal duren.
4. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, wijst de klachtenfunctionaris een klachtbehandelaar aan.

Organisatorische klachten worden behandeld worden door de directeur. Beroepsmatige (tucht)klachten worden altijd doorgestuurd naar een jurist. De klachtbehandelaar ontvangt de klacht met een klachtenformulier en eventuele bijlagen. De klachtenfunctionaris is ook bevoegd om klachten zelf af te handelen.

5. De klachtbehandelaar analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:
  - o het beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze, procedures of processen;
  - o het toepassen van hoor en wederhoor;
  - o het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;
  - o het opstellen van een schriftelijke of mondelinge (re)actie naar de indiener van de klacht.
6. Bovenstaande acties worden uitgevoerd en het ingevulde klachtenformulier en eventuele bijlagen worden binnen een maand door de klachtbehandelaar teruggestuurd naar de klachtenfunctionaris.

7. De indiener van de klacht ontvangt binnen maximaal twee maanden na het insturen van de klacht een schriftelijke reactie.
8. Indien de indiener van de klacht nog steeds ontevreden is over de afhandeling van de klacht, kan er contact op genomen worden met de klachtenfunctionaris van Geschillencommissie Zorg Algemeen. Orthovisio is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
9. Indien de klacht een incident betreft, wordt de indiener daarvan op de hoogte gesteld. De klachtenfunctionaris bedenkt binnen twee weken na het indienen van de klacht een oplossing voor de klachtafhandeling en kan hierbij de klachtbehandelaar en/of indiener betrekken. De oplossing wordt vastgelegd op het klachtenformulier. Hier wordt tevens vermeld dat het gaat om een incident.
10. Indien de klacht een aanpassing van de werkwijze vergt, bedenkt de klachtenfunctionaris binnen twee weken na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier een verbetervoorstel en bespreekt dit met de kwaliteitsmanager. De klachtbehandelaar en/of indiener kunnen hierbij betrokken worden. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze. Het verbetervoorstel wordt ingevuld op het klachtenformulier.
11. De kwaliteitsmanager maakt de gewijzigde werkwijze bekend. De kwaliteitsmanager start, indien nodig, een vervolgonderzoek naar de invoering van het verbetervoorstel.
12. Zodra de (vervolg)acties zijn uitgevoerd, wordt de klacht met het ingevulde klachtenformulier en de bijlagen, voor zover die geen medische en/of privacygevoelige informatie bevatten en, voor zover de indiener daarmee instemt, aan de kwaliteitsmanager gestuurd en gearhiveerd. De klacht wordt in het klachtenoverzicht geregistreerd als afgehandeld.
13. De kwaliteitsmanager zal de afgehandelde klachten en complimenten periodiek analyseren naar aantal, soort, oorzaken, juistheid van afhandeling, en eventuele bijzonderheden. De in het rapport opgenomen aanbevelingen kunnen worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, waardoor gelijksoortige klachten kunnen worden verminderd en de tevredenheid over het werk kan toenemen.

### **De Geschillencommissie**

Er kan ook een klacht ingediend worden bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en de indiener en Orthovisio ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen zich aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan.

Voor meer informatie hierover kijkt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)